

Kütüphanelerde-Elektronik Kaynaklara Erişimde Yaşanan Sorunlar

Hüseyin ODABAŞ*

Öz

Geçmişten günümüze kadar bilgi merkezleri toplumun beklentisine göre şekil alan, dönüşen ve yeni hizmet modellerini bünyesine uyarlamayı başaran sosyal örgütler olarak bilinirler. Günümüzde bilgi merkezleri bilişim teknolojilerinin etkisi altındadır ve bu etkinin gücü ile her geçen gün verdiği hizmetleri dijitalleştirmeye devam etmektedir. Dijitalleşen hizmetler yalnızca yararlılıklar sunmamakta; aynı zamanda mevcut ve yeni sorunları kütüphanecilerin görev alanının içine taşımaktadır. Buna bağlı olarak kütüphane kullanıcıları elektronik kaynakların kullanımı sırasında karşı karşıya kaldıkları ve bazen çözümleyemedikleri bir takım sorunlar yaşamaktadır. Bu çalışmada elektronik kaynaklardan yararlanan kullanıcıların genel olarak karşılaştıkları teknik sorunlar ve bu sorunlara neden olan faktörler açıklanmaya çalışılmıştır.

Giriş

Son yüzyıl boyunca, bilgi merkezlerinde araştırmacılara sunulan hizmetlerin tarihin hiçbir döneminde olmadığı kadar çeşitlendiği ve zenginleştirildiği bilinen bir gerçektir. Bilgi hizmetlerinin çeşitlenmesine ve zenginleşmesine neden olan etkenlerin kuşkusuz en önemlisi, bilişim teknolojilerinin getirdiği yenilikler ve olanaklardır. Bilişim teknolojileri bilgiye hizmet üreten her disipline yeni kimlikler kazandırmış, rollerini yeniden tanımlamıştır. Bilgiyi hizmet alanı içinde ürüne dönüştüren ve araştırmacıların hizmetine sunan kütüphaneciler ve arşivciler, bilgiye hizmet veren sektörler içerisinde söz konusu dönüşüm sürecini en yoğun biçimde yaşayan gruplar arasında yer almaktadır. Bilişim teknolojileri

* Prof. Dr., Çankırı Karatekin Üniversitesi Bilgi ve Belge Yönetimi Bölümü, odabashuseyin@gmail.com

bu iki grubun hem kendi içinde hem de hizmet ürettikleri araştırmacılar karşısında kuşak çatışmasını doğrudan yaşamalarına neden olmaktadır.

Öğrenme ortamlarında ortaya çıkan yenilikler formal eğitim sistemlerini esnek eğitim modellerine evrilme konusunda zorlamaya başlamış, öğrenme konusunda sınırları zorlayan seçenekler öğrenen kitleleri yeni arayışlara yöneltmiştir. Öğrenme ortamlarının çeşitlenmesiyle birlikte, kütüphaneler de oluşan bu yeni ortamın doğasına uygun ürün ve yöntemleri hizmetleri içine yerleştirmeye başlamışlardır. Kütüphanelerde toplam hizmet portföyünün yerleşke dışına, ağ üzerinde sunulmasına yönelik girişimler her geçen gün artmaktadır. Kütüphaneler arası ödünç verme sistemleri, elektronik kaynak paylaşımı, veri paylaşımı ve entegrasyonu, açık erişim sistemleri ve daha pek çok hizmet türü, bilişim teknolojilerinin kütüphane hizmetlerini yeniden tanımladığını ve/veya yeni hizmet modellerini ortaya çıkardığını gösteren örnekler arasında gösterilebilir.

Arşivlerde de durum kütüphanelerden farklı değildir. Son yıllarda özellikle kamuya açık kurumlarda iş süreçlerinin ağ aracılığıyla sürdürülmesine yönelik yoğun bir çabanın yürütüldüğü bir gerçektir. Günümüzde çoğunlukla kamuda yürütülen faaliyetlerin belgelendirilmesi dijital ortam üzerinde yapılmakta ve geçmiş döneme ait belgelerin dijitalleştirilerek elektronik belge yönetimi sistemleri aracılığıyla dolaşımının ve paylaşımının yolu açılmaktadır. Dolayısıyla dijital arşivlerin bin yıllardır kullanılagelen geleneksel bilgi taşıyıcısı kâğıda hâkimiyetini ilan ettiği bir döneme girildiğini söylemek yanlış olmayacaktır.

Ancak yaşanan süreç ve bütün bu olanaklar sorunlarıyla birlikte gelmiştir. Teknolojinin üretiminden kullanımına kadar pek çok kaynağa bağlı olarak kullanıcıların başa çıkmak zorunda oldukları pek çok sorun, bilgi merkezlerinden yararlanan araştırmacıların da karşı karşıya kaldıkları sorunlar arasında yer almaktadır. Bilişim kaynaklı teknik sorunların çözümünü yalnızca literatür okuyarak çözebilmek güçtür. Sorunu çözebilmesi için bireyin sorunu günlük iş süreçlerinde yaşaması gerekmektedir. Bilişim teknolojisi kullanıcısının zihninde sorunla ilgili saptamaların yapılmasına ve deneyimlerin oluşmasına ihtiyaç vardır. Kuşkusuz son kullanıcıların bilişim sorunlarını tümüyle ve kesin olarak çözebilmesi mümkün olamayacak bir durum olsa da; gündelik iş süreçlerini etkileyen bazı sorunların çözümü konusunda beceri kazanabilmesi olanaklıdır.

Bilgi hizmetlerinin ağ üzerinde kullanıcılarla bulunduğu ortamlarda yaşanan bilişim sorunları, kullanıcıların iş süreçlerine önemli engeller çıkartırken, söz konusu sorunların geribildirimleri ile muhataplarına iletiminde de ciddi başarısızlıklar yaşanmaktadır. Son kullanıcılar sorunun çözümü için gerekli olan bilgileri raporlama konusunda isteksiz davranabildikleri gibi, gerekli veriler konusunda farkındalıkları zayıf olduğu için eksik raporlama da yapabilmektedirler. Hatta sorunu ifade etmede kullanılan terminolojinin kendisi bile, iletişim sorunlarının doğmasına neden oluşturmaktadır.

Önceki Çalışmalar

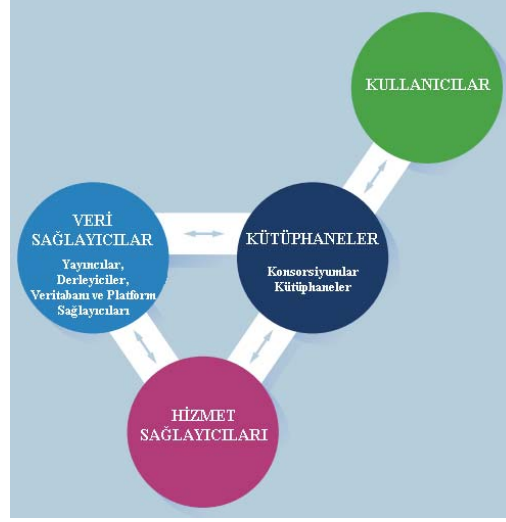
Hiç kuşkusuz elektronik kaynakların araştırma süreçlerine önemli yararlılıkları olmuştur ve yararlılıklarını sürdüreceği de bir gerçektir. Her şeyden önce, uzaktan erişim araştırma süreçlerinin daha zengin kaynaklara dayandırılarak, daha hızlı tamamlanmasını ve yüksek etki değerine sahip olmasını sağlaması yönüyle önemli fırsatlar sunmaktadır. Aynı zamanda söz konusu özellikleri nedeniyle elektronik kaynaklar araştırmacılara küresel düzeyde bir fırsat eşitliği de sunmaktadır. Antik dönemlerde kaynak keşfi ve edinimi için yüzlerce kilometrelik yol kat etmek ve orada aylarca çalışmak zorunda olan bir araştırmacının günümüzde sunulan olanakları hayal etmesi bile güç olurdu. Kaynak keşfi ve edinimi sorunu matbaanın icadı ile birlikte bir miktar ortadan kalksa da, son çeyrek yüzyıla kadar araştırma süreçlerinde basılı kaynağa olan bağımlılık kendini hissettirmeye devam etmiştir. Doğrusu elektronik kaynakların kütüphanelerde etkin biçimde hizmete sunulmasına kadar küresel düzeyde araştırmacıların bilimsel araştırma konusunda fırsat eşitliğine sahip olduklarını söylemek güçtür. Fırsat eşitsizliği sorunu günümüzde de geçerliliğini sürdürmektedir; ancak geçmişle karşılaştırıldığında önemli oranda etkisini kaybetmiştir. Günümüzde bütçe sorunlarının aşılabildiği coğrafyaların tamamında, bilimsel ve bilime yardımcı kaynakların kullanıcıların hizmetine sunulması için önemli bir engel yoktur. Üstelik bilim adına karşılıksız hizmet üretme yaklaşımına dayalı açık erişimli arşivler sayesinde araştırmacılar kaynak keşfi ve edinimi konusunda çok daha özgürleşmiş ve eşit olanaklara sahip olmuştur.

Sayırsız yararlılıklarına rağmen elektronik kaynakların hizmete sunumunda yaşanan çok sayıda sorun bulunmaktadır. Sorunların bir kısmı

daha çok bilişim teknolojilerinin doğasından kaynaklı olsa da, diğer bir kısmı kullanıcı eğitimi, becerisi ve deneyimine bağlı noksanlıklar sonucunda ortaya çıkmaktadır. Konu ile ilgili literatür incelemesi yapıldığında, elektronik kaynak kullanımına ilişkin sorunları farklı yönleriyle irdeleyen çok sayıda yayının hazırlandığı görülmektedir. Örneğin Yue ve Anderson elektronik kaynaklardan yararlanan kullanıcıların karşılaştıkları teknik sorunları ve sorunlar için geliştirilen çözüm seçeneklerini önceden saptanamayan, kendiliğinden kaybolan ve dolayısıyla bıktıran davranışlara benzetmektedir (Yue ve Anderson, 2007). Perkins (2008) çalışmasında kütüphanelerde elektronik dergilere erişim sorunları ile başa çıkılmak durumunda kalınan bir dönemin yaşandığını belirtmekte ve sorunlara örnekler vererek çözüm önerileri getirmektedir. Özellikle tıp kütüphanelerinde olmak üzere, araştırma kütüphanelerinde elektronik kaynaklara erişim konusunda gereksinim duyulabilecek becerileri kaleme alan Resnick (2009), kütüphane personelinin bu becerilere ne oranda sahip olduğunu saptamaya yönelik bir alan araştırması yaparak mevcut durumu ortaya koymaya çalışmıştır. Wikoff (2011) çalışmasında akademi kütüphanelerinde elektronik kaynak yönetimini hemen her yönüyle irdemiş ve söz konusu kaynaklara erişimde yaşanan teknik sorunların giderilmesine yönelik değerlendirmeler yapmıştır. Ashmore ve Macaulay (2016) çalışmalarında kütüphaneler arası ödünç verme sisteminde elektronik kaynak kullanımı sorunlarını değerlendirmektedir. Çalışmada elektronik kaynaklara erişimde gözlemlenen engellerin nedenlerine yönelik saptamalar yapılmaktadır. Akademi kütüphanelerinde elektronik kaynak kullanımında yaşanan sorunların çözümünde sorumlunun kütüphaneciler olduğunu belirten Rathmel, Mobley, Pennington ve Chandler'ın (2015) kaleme aldığı yayınında kütüphanelerin bir süredir sorunun çözümü için teknolojik araçlar, ürünler, teknikler ve eğitim modellerinden yararlanmakta olduğu ifade edilmekte ve söz konusu çözüm modelleri hakkında açıklamalar yapılmaktadır.

Erişim Sorunları

Başta üniversite kütüphaneleri olmak üzere günümüzde birçok kütüphane türünde sayısız miktarda elektronik kaynak kullanıcılar ile buluşmaktadır. Kullanıcılar ile elektronik kaynakların buluşmasını sağlayan öncü aktörler yalnızca kütüphaneciler gibi görünse de, aslında söz konusu hizmete derleyiciler, distribütörler ve hizmet sağlayıcıları olmak üzere birkaç grup altyapı desteği vermeye devam etmektedir (Şekil 1).

Şekil 1: Kütüphane Paydaşları

(Perkins, 2008)

Elektronik kaynakların oluşturulmasından düzenlenmesine, paylaşılmasından kullanıma sunulmasına kadar her alanında farklı aktörler görev yapabilmektedir. Süreç içerisinde söz konusu aktörler bu alandaki etkinliklerini kendi çalışma alanını içinde sürdürmekte ve her aktör önemli ölçüde kendi görev alanına odaklanmaktadır. Çoğu zaman bahsi geçen aktörler arasındaki iletişim, iş ilişkisi boyutunda kalmakta; koordinasyon ve denetim süreçlerinde ise sorunlar ortaya çıkmaktadır. Elektronik kaynak kullanımı sırasında yaşanan sorunlar büyük oranda kullanıcı geribildirimleri ile fark edilebilmektedir. Kaynaklara erişemeyen kullanıcıların bir kısmının ısrarlı takibi ve şikâyeti ile fark edilebilen sorunlar, doğal olarak kullanıcıda bir memnuniyetsizliğe neden olmaktadır.

Elektronik kaynak sorunları, kütüphanelerin görünür aktörleri ile diğer örtülü hizmet sağlayıcılarının sıkı işbirliği ile azaltılabilecek türden sorunlardır. E-Data Quality Working Group, kullanıcıların veritabanları üzerinde karşı karşıya kaldıkları ve bu nedenle sürekli işbirliği yapılmasını gerektiren bazı önemli sorunları şu şekilde sıralamaktadır (2014):

1. Kütüphane tarafından oluşturulan ve/veya veritabanı olarak satın alınan kaynaklarda eksik veya yanlış kayıtlar bulunabilmektedir.

2. Bibliyografik üstveriler ile veri dosyalarının senkronize olamaması sorunları yaşanabilmektedir.
3. Dijital format zenginliğine kaşı hâkimiyet oluşturma güçlükleri ortaya çıkabilmektedir. Kütüphane materyali MARC tabanlıdır ve ilişkisel veritabanları içerisinde depolanırlar. Bu özelliklerini bozmadan transfer edilmeleri ve farklı formatlara dönüştürülmesi gerekir. Bu nedenle kütüphanecilerin uluslararası standartları gözetmeleri ve elektronik ortamların türlü formatları ile başa çıkamaları zorunludur. Aynı zamanda bu işlemleri yapmak isteyen son kullanıcıların söz konusu olanaklardan sorunsuzca yararlanmasını sağlayacak ortamları oluşturmak da kütüphanecilerin rollerini zorlaştırmaktadır.

Kütüphanelerde elektronik kaynakların hizmete sunumu ve kullanımı sürecinde temelde dört aktör görev alır. Bunlar kullanıcılar, kütüphaneciler, hizmet sağlayıcıları ve veri sağlayıcılarıdır (E-Data Quality Working Group, 2014). Elektronik kaynaklar üzerinde yaşanan erişim sorunları genellikle söz konusu aktörler arasında gerekli iletişim ortamının oluşmamasından ya da denetimsiz iletişim ortamından kaynaklanır.

Şekil 2: Erişim Sorunları



(E-Data Quality Working Group, 2014)

Kütüphanelerde elektronik kaynaklara erişim konusunda ortaya çıkan sorunlar ve teknolojik güçlükler, gelecekte de artarak yaşamaya devam edecektir. Söz konusu sorun ve güçlüklerden kaynaklanan kırılğanlıkların azaltılabilmesi için öncelikle sorunların tanımlanması ve bunların doğmasına neden olan etkenlerin saptanması gerekir.

Elektronik kaynak kullanımında ortaya çıkan problemlerin etkili biçimde çözümü, kullanıcılar tarafından karşılaşılan problemlerin türlerinin anlaşılmasıyla başlar. Söz konusu problemler şu şekilde sınıflandırılabilir (Browning, 2015; Brown-Sica, 2008; Carter ve Traill, 2017; Davis ve diğerleri, 2012; E-Data Quality Working Group, 2014; Perkins, 2008; Foster ve Williams, 2010);

Tarayıcı uyumluluk sorunları: Eski ve/veya desteklenmeyen tarayıcılar nedeniyle kaynaklara erişememesi sorunu, kullanıcıların karşılaştıkları en sık sorunlar arasında yer almaktadır. Bu tür sorunlar yaşayan kullanıcılar, sorunu ancak kaynakların görüntülenmesi için gereken uygun bir tarayıcıyı edinerek ya da mevcut tarayıcısının sürümünü yükselterek çözebilirler.

Abonelik sorunları: İçerik sağlayıcılar ve/veya hizmet sağlayıcılar bazen aboneliği devam eden elektronik kaynaklarının durumunu yanlışlıkla beklemeye alabilmektedir. Kullanıcılar erişim sorunu yaşasa da sorunu anlayamadıkları ve geribildirimde bulunmadıkları için, bu sorun günlerce sürebilmektedir.

Erişim kesintileri: Elektronik kaynaklara erişim bazen internet yoğunluğu, teknik sorunlar veya sunucu hizmetlerinde bakım yapılması gibi gerekçelere bağlı olarak durabilmektedir. Bu tür sorunlar genellikle geçici olsa da, kullanıcının bilgisi dâhilinde olmadığı için hoşnutsuzluk doğurabilmektedir. Bu durumlardan doğan olumsuz etkiler, kütüphane yönetimince proaktif, interaktif ve reaktif çözümlere önceden hazırlanmak ve hazırlanan çözümlere uygun eylemlerin gerekliliklerini hayata geçirmek suretiyle azaltılabilir. Hizmet ve veri sağlayıcılar ile daha sıkı bir işbirliğine gidilmeli ve kullanıcılar web aracılığıyla bilgilendirilmelidir. Böylece söz konusu sorunlar nedeniyle kütüphane hizmetlerine karşı oluşan olumsuz yargılar büyük ölçüde önenebilir.

Bibliyografik verilerin yönetimi ve denetimi: Elektronik kaynak kullanımının en büyük yararı, kaynağın bibliyografik verisini kolay şekilde yönetebilmek ve bunları istenilen stillere dönüştürebilmektir. Kullanıcıların bu olanaklardan yararlanabilmesi her şeyden önce bibliyografik veri yönetimi yazılımları ile elektronik kaynakları entegre edebilecek becerilere sahip olmayı gerektirir. Aynı zamanda söz konusu yazılımlar ile kelime işlemci yazılımlar ve bulut depolama ortamlarını etkileşimli

kullanma becerisine de gereksinim bulunmaktadır. Ne yazık ki kullanıcıların sözü edilen becerilere sahip olmaması, daha iyi olanaklardan yararlanamamalarına neden olmaktadır.

IP kimlik doğrulama sorunları: Bir istemci tarafından kullanılan IP adresleri, bazen başka bir kimlik doğrulama sistemi tarafından geçerli sayılabilmektedir. Bu tür sorunlar çoğu zaman kütüphane, yayıncı ve içerik sağlayıcıları arasında yaşanan koordinasyon eksikliğinden kaynaklanmaktadır. Bunlar, değişen ya da erişilemeyen IP adreslerinin söz konusu odaklar arasında sağlıklı bir iletişim ortamında sürekli olarak güncellenmesi ile aşılabilecek sorunlardır.

Abonelik içeriği tutarsızlıkları: Abonelikten önce yayıncılar ve/veya derleyiciler tarafından taahhüt edilen içerik bazen listelendiği gibi çıkmayabilmektedir. Bu tür durumlarda kullanıcıların beklentisi karşılanamadığı gibi, kütüphane idaresi de zor durumda kalabilmektedir.

Uzaktan erişim sorunları: Elektronik kaynaklara uzaktan erişmek isteyen kullanıcılar sıklıkla Proxy veya VPN gibi erişim araçlarından yararlanırlarken sorunlar yaşarlar. Bazı kullanıcılar bu araçları nasıl kullanacaklarını bilemedikleri için uzaktan erişim uygulamasından hiç yararlanamazken, bazıları teknik olarak kimi sorunları aşamadıkları için başarılı bir erişim yapamamaktadır. Genellikle kütüphanelerde kullanıcıların sorunlarını çözebilmeleri için rehberler hazırlanmaktadır. Ancak rehberler uzun okumayı gerektirmesi ve bu nedenle çoğu zaman önemsenmeyen çözüm araçları olarak görülmeleri nedeniyle, sorunları giderme konusunda yeterince başarılı olamamaktadır. Bu nedenle hizmet sağlayıcılarının daha esnek ve kolay sistemleri hayata geçirme konusunda daha fazla çaba sarf etmelerine gereksinim vardır.

Tarayıcıların eklenti sorunları: Tarayıcılar her türlü elektronik kaynağı ekranda görüntüleyebilecek şekilde tasarlanmazlar. Bu nedenle elektronik kaynakların bazı formatlarının tarayıcılar tarafından görüntülenebilmesi, uygun eklentilerin indirilmesi ve tarayıcıya uyarlanması ile mümkün olabilir.

Tarayıcısı çerezleri ve güvenlik duvarı: Kullanıcılar tarayıcıda çerezlerin açılması engellenmiş ise kaynakları görüntüleme sorunları yaşayabilmektedir. Bu durumda tarayıcı ayarlarının gözden geçirilmesi gerekmektedir. Benzer şekilde bilgisayarları dış saldırılardan korumak amacıyla

kullanılan güvenlik duvarları da elektronik kaynaklardan yararlanmayı engelleyebilmektedir. Kullanıcıların konuya karşı duyarlılığı eğitim programları ile arttırılabilir.

Açık URL bağ çözümleyici sorunları: Açık URL bağ çözümleyiciler, dijital kaynaklara erişimi sağlayan sunucu yazılımlarıdır. Çözümleyiciler, yayının künyesi, tam metni ve OPAC üzerindeki yeri gibi bağlantının olduğu her alana köprü kurmak ve erişim sağlamak için hizmet verir. Kütüphanelerde elektronik kaynaklar bağ çözümleyiciler aracılığıyla hizmete sunulurlar. Bazen bağ çözümleyici sorunları nedeniyle kullanıcı isteklerine cevap verilememesi söz konusu olabilmektedir. Veritabanında yanlış köprüleme, yanlış üstveri kaydı veya hatalı atıf yapma gibi nedenler, bu tür sorunların doğmasına neden olmaktadır.

Pdf formatını açamama sorunları: Kullanıcılar bazen veritabanlarında yaygın kullanım formatı olarak kabul gören pdf dosyasını açamama sorunları yaşayabilmektedir. Bu soruna, tarayıcının güncel olmaması ve/veya Adobe Acrobat yazılımının eski sürümlü olması neden olabilmektedir. Tarayıcılarda olduğu gibi sorun söz konusu yazılımda güncelleme yapılması ile çözülebilmektedir. Bazen de tarayıcının önbelleğini temizlemek ve/veya ekranı yenilemek sorunu çözebilmektedir.

Wang, Chiu, Ho ve Lo, çalışmalarında kullanıcıların elektronik kaynaklara erişememesini sistem kaynaklı ve kullanıcıya dayalı olmak üzere iki nedene dayandırmaktadırlar. Herhangi bir kullanıcı, açık URL bağına sahip olmayan özet ve indeks veritabanlarını kullanıyorken erişim sorunu yaşıyorsa, bu bağı test etme şansı yoktur ve sorunu fark etmeyen kullanıcı, çoğu zaman hedefinden ayrılmak zorunda kalmaktadır (2016). Sistem tabanlı sorunlar, veri ve hizmet sağlayıcılar ve kısmen de kütüphaneciler tarafından fark edilebilen ve çözülebilen sorunlardır. Kullanıcıların elektronik kaynaklara erişimi başaramamasının kendilerinden kaynaklı pek çok nedeni bulunmaktadır. Bunların büyük çoğunluğu kullanıcıların bilişim okuryazarlığı becerisine sahip olmamalarına dayanmaktadır. Örneğin, bazı kullanıcıların elektronik kaynakları kütüphanenin fiziksel kaynakları arasında taramaya çalışması ve erişememesi sıkça karşılaşılan bir durumdur.

Sorunların azaltılabilmesi için alınması gereken tedbirlere yönelik bir kontrol listesinin oluşturulması gerekir. Kuşkusuz söz konusu liste yukarıda maddeleştirilen bütün unsurları kapsayacak şekilde geniş tutulmalıdır.

Samples ve Healy anılan listenin oluşturulmasında sorgulanması gereken bazı maddeleri şu şekilde listelemektedir (Samples ve Healy, 2014):

- Bağlantı/erişim sorunları yaşandığında hangi raporlama araçlarının kullanılacağına karar verilmelidir.
- Bağlantı/erişim sorunlarının çözümü ve giderilmesi hususlarıyla hangi birimin sorumlu olacağı saptanmalıdır.
- Sorun çözümünde personele düşen sorumluluklar belirlenmeli ve bu sorunların hangilerinin otomatik sistemler aracılığıyla çözüleceği planlanmalıdır.
- Kullanım istatistikleri tutulmalı ve bunlardan kullanıcıların becerilerini geliştirmek için yararlanılmalıdır.
- Elektronik kaynaklara erişim konusunda kalite denetiminin reaktif ve proaktif modellerden hangisi ile sürdürüleceğine ya da aynı anda ikisinin kullanılıp kullanılmayacağına karar verilmelidir.
- Kullanıcılara ait demografik ve kullanım verilerine sahip olunmalıdır.

Sonuç ve Öneriler

Son çeyrek asırdır bilgi merkezlerinde sürdürülmekte olan hizmet alanlarında ve rol tanımlarında önemli oranda değişim yaşanmıştır. Aslında bilgi merkezlerinde yaşanan bu durum ilk değildir ve son da olmayacaktır. Son yüzyıl içinde bilgi merkezlerinde geleneksel hizmet türlerinin bir kısmının ortadan kalmasına neden olan bilişim uygulamaları, yakın bir gelecekte kütüphanecilikte yüzyıllardır vazgeçilmez olarak yararlanılan pek çok aracı, modeli ve uygulamayı da ortadan kaldıracağına işaret etmektedir. Kart kataloglar bu durumun en canlı örnekleri arasında yer almaktadır. Bilişim pratiği içinde kaynak keşfi ve erişimi konusunda atılacak her adım, klasik bilgi hizmetlerinin geleceğini şekillendirmeye devam edecektir. Kütüphaneciliğin esasları arasında yer alan kataloglama ve sınıflama ile ilgili bilinen her ezber bozulacak ve yakın bir gelecekte akıllı raf sistemleri ile birlikte sınıflama sistemlerinin önemi ortadan kalkacaktır. Disiplinlere özgü kesin ve katı kurallardan oluşan standartların daha esnek ve pek çok sektörü kapsayıcı genel standartlara dönüşmesini gerektiren gelişmeler, bilgi hizmetlerini de içine alacak şekilde etki alanını genişletecektir. Bu nedenle yalnızca kütüphanelere özel kataloglama

kuralları, çok sayıda disiplinin uygulama alanına giren ortak materyalleri kataloglamaya doğru evrilecektir.

Sosyal yaşamın her alanında taşları yerinden oynatan gelişmelerin kaynağında bilişim uygulamaları yatmaktadır. Kütüphaneler de söz konusu süreçten kendine düşen payı almaya devam etmektedir. Kütüphaneler bir yandan daha çok elektronik kaynağı kullanıcılar ile buluştururken, diğer yandan bu kaynakların sunumu sırasında ortaya çıkan sorunları çözmeye devam etmektedir. Ancak birçok kütüphanede elektronik hizmetleri yönetebilecek nitelikte personel açığı bulunmaktadır. Dahası, elektronik hizmetleri geliştirme ve güncelleme konusu kütüphanelerde büyük bir iş gücü gerektirirken; ne yazık ki, operasyonel iş gücü nitelik ve nicelik yönünden oldukça zayıf kalmaktadır. Mevcut personel çoğu zaman kütüphanelerin web hizmetlerini planlama ve güncelleme sorumluluklarını yerine getirmenin dışında, kaynak erişimini daha zengin olanaklar aracılığıyla sağlama gibi daha özel hizmetlerle ilgilenememektedir. Doğal olarak elektronik kaynakların sunumunda ortaya çıkan kırık bağlantılar, URL uyumsuzlukları, ağ kesintileri, dosya uyumsuzlukları, veri tutarsızlıkları, kullanıcı hataları ve uzaktan erişim engelleri gibi sorunlar için yeterli zaman ayırlamadığı gibi, gerekli çözümler de üretilmemektedir.

Kütüphaneler, bilgi üreticisi ve/veya derleyicisinden temin ettiği elektronik kaynaklara, daha iyi düzeyde keşif ve erişim olanağı sunan hizmet sağlayıcı yazılımlar yoluyla kullanıcılarına sunma görevini yerine getiren organizasyonlardır. Kütüphanelerde bu hizmetler yerine getirilirken; yayın üreten yayıncılar, yayınları toplayan ve pazarlayan derleyiciler, derlenen yayınların keşfi ve erişimini olanaklı kılan hizmet ve yazılım sağlayıcıları olmak üzere birçok paydaşla ortaklık kurulması söz konusu olmaktadır.

Çok ortaklı iş süreçlerinde denetim nispeten daha zordur ve yine bu nedenle sorunların tespiti ve çözümü de kolay değildir. Dolayısıyla sorunların çözümünü saptama, kaydetme, uygun personeli görevlendirme, raporlama ve analiz etme gereksinimlerinin tümünü kapsayacak biçimde yine yazılımlarda aramak gerekmektedir. Söz konusu yazılım, kullanıcı davranışları içinde saptanan rutin bazı sorunları otomatik olarak saptayabilmeli ve hatta otomatik olarak çözüm üretebilmeli; çözülemeyen sorunları ise ilgili personele raporlayabilmelidir. Buna ek olarak, kullanıcılardan gelen istek ve sorunların analiz edilebilmesini

sağlayan yazılım destek sistemlerinin özelliklerini de barındırmalıdır. Enformetrik analizlerin önünü açabilmek ve durumu daha geniş bir perspektif içinde gözlemleyebilmek için, kullanıcıların yaşadığı sorunlar yazılımlar aracılığıyla toplanmalıdır. Kütüphanelerde kullanıcı geribildirimleri telefon görüşmeleri ya da sözel görüşmeler şeklinde yanlış bir yol izlenmek suretiyle de alınabilmektedir. İstek ve sorun veritabanına kaydedilmeyen bu tür veriler, başkaları tarafından kullanılamayan ya da analiz aşamasında yararlanılamayan kayıt olmaktan öteye geçmemekte ve genel bir faydaya dönüşmemektedir.

Kütüphanelerde elektronik yayın kullanımında ortaya çıkan sorunların kaynaklarından biri de kuşkusuz kullanıcının kendisidir. Her kullanıcı geçmişten gelen becerilerine ve eğilimlerine göre birikim kazanır ve kişinin kazanmış olduğu birikim, onun yaşamında belirleyici rol üstlenir. Araştırma süreçleri, yöntemleri ve bilişim konularında yüksek becerilere sahip olanlar, elektronik kaynaklardan daha üst düzeyde yararlanabilmekte ve edindiği kaynakları daha yararlı biçimde yönetebilmektedir. Üstelik bu becerilere sahip olan kullanıcıların araştırma süreçlerinde karşılaştıkları sorunlar da azalmaktadır. Dolayısıyla söz konusu sorunun azaltılabilmesi için kullanıcı becerilerinin geliştirilmesine yönelik eğitimlerin örgün, kütüphane ve bireysel eğitim programları gibi farklı tür ve çeşitlilikler altında planlanmasına ihtiyaç vardır.

Kaynaklar

- Ashmore, B. ve Macaulay, D. (2016). Troubleshooting electronic resources with ILL data. *The Serials Librarian*, 70(1-4), 288-294. 25 Nisan 2017 tarihinde <https://doi.org/10.1080/0361526X.2016.1153336> adresinden erişildi.
- Browning, S. (2015). Data, data, everywhere, nor any time to think: DIY analysis of e-resource access problems. *Journal of Electronic Resources Librarianship*, 27(1), 26-34. 3 Nisan 2017 tarihinde <https://doi.org/10.1080/1941126X.2015.999521> adresinden erişildi.
- Brown-Sica, M. (2008). Playing tag in the dark: Diagnosing slowness in library response time. *Information Technology and Libraries*, 27(4), 29-32. 3 Nisan 2017 tarihinde <https://ejournals.bc.edu/ojs/index.php/ital/article/view/3240/2853> adresinden erişildi.

- Carter, S. ve Traill, S. (2017). Essential skills and knowledge for troubleshooting e-resources access issues in a web-scale discovery environment. *Journal of Electronic Resources Librarianship*, 29(1), 1-15. 2 Nisan 2017 tarihinde <https://doi.org/10.1080/1941126X.2017.1270096> adresinden erişildi.
- Davis, S., Malinowski, T., Davis, E., MacIver, D., Currado, T. ve Spagnolo, L. (2012). Who ya gonna call? Troubleshooting strategies for e-resources access problems. *The Serials Librarian*, 62(1-4), 24-32. 24 Nisan 2017 tarihinde <https://doi.org/10.1080/0361526X.2012.652459> adresinden erişildi.
- E-Data Quality Working Group. (2014). *Success strategies for electronic content and access: a cross-industry white paper*. 21 Nisan 2017 tarihinde <http://www.oclc.org/content/dam/oclc/reports/data-quality/215233-SuccessStrategies.pdf> adresinden erişildi.
- Foster, A. ve Williams, S. C. (2010). We're all in this together: Library faculty and staff and their reporting of electronic resource problems. *Journal of Electronic Resources Librarianship*, 22(3-4), 124-143. 21 Nisan 2017 tarihinde <https://doi.org/10.1080/1941126X.2010.535738> adresinden erişildi.
- Perkins, J. (2008). Solving electronic journal problems effectively: A short guide. *Journal of Electronic Resources in Medical Libraries*, 5(3), 267-273. 15 Nisan 2017 tarihinde <https://doi.org/10.1080/15424060802222471> adresinden erişildi.
- Rathmel, A., Mobley, L., Pennington, B. ve Chandler, A. (2015). Tools, techniques, and training: Results of an e-resources troubleshooting survey. *Journal of Electronic Resources Librarianship*, 27(2), 88-107. 12 Nisan 2017 tarihinde <https://doi.org/10.1080/1941126X.2015.1029398> adresinden erişildi.
- Resnick, T. (2009). Core competencies for electronic resource access services. *Journal of Electronic Resources in Medical Libraries*, 6(2), 101-122. 3 Nisan 2017 tarihinde <https://doi.org/10.1080/15424060902932185> adresinden erişildi.
- Samples, J. ve Healy, C. (2014). Making it look easy: Maintaining the magic of access. *Serials Review*, 40(2), 105-117. 1 Mart 2017 tarihinde <https://doi.org/10.1080/00987913.2014.929483> adresinden erişildi.
- Wang, P., Chiu, D. K. W., Ho, K. K. W. ve Lo, P. (2016). Why read it on your mobile device? Change in reading habit of electronic magazines for

university students. *The Journal of Academic Librarianship*, 42(6), 664-669. 21 Şubat 2017 tarihinde <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2016.08.007> adresinden erişildi.

Wikoff, K. (2011). *Electronics resources management in the academic library: A professional guide*. ABC-CLIO. 26 Şubat 2017 tarihinde https://books.google.com.tr/books?id=1GElhL4y1FoC&printsec=frontcover&hl=tr&source=gbs_ge_summary_r&cad=0 adresinden erişildi.

Yue, P. W. ve Anderson, R. (2007). Capturing electronic journals management in a flowchart. *The Serials Librarian*, 51(3-4), 101-118. 12 Mart 2017 tarihinde https://doi.org/10.1300/J123v51n03_07 adresinden erişildi.